

RUBRIK PENILAIAN PENANGANAN KONSULTASI

Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta

Tahun 2025

A. Identitas Layanan

Nama Layanan : Penanganan Konsultasi Masyarakat
Instansi : Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta
Periode Penilaian : Januari – Desember 2025

Layanan konsultasi merupakan bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh informasi, arahan, penjelasan, dan penyelesaian permasalahan sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian Agama.

B. Rubrik Penilaian Kinerja Penanganan Konsultasi

No	Aspek Penilaian	Indikator	Target	Realisasi	Nilai
1	Ketersediaan layanan konsultasi	Tersedianya layanan konsultasi bagi masyarakat	Tersedia setiap waktu pelayanan	Layanan konsultasi tersedia dan dapat diakses masyarakat	100
2	Jumlah pengguna layanan konsultasi	Jumlah masyarakat yang mendapatkan layanan konsultasi selama Tahun 2025	140 pengguna layanan	140 pengguna layanan	100
3	Kecepatan pelayanan	Kecepatan petugas memberikan respon dan penanganan konsultasi	Dilayani segera/seketika	Seluruh konsultasi dilayani secara langsung/seketika	100
4	Ketepatan penanganan konsultasi	Konsultasi ditangani sesuai substansi dan kewenangan	Seluruh konsultasi memperoleh penyelesaian	140 konsultasi terselesaikan	100
5	Tingkat keberhasilan penyelesaian	Persentase konsultasi yang selesai ditangani	100%	100%	100
6	Dokumentasi dan pencatatan layanan	Tersedianya rekap konsultasi berdasarkan jenis dan waktu layanan	Terdokumentasi lengkap	Data konsultasi terdokumentasi	100

Total Nilai Kinerja Penanganan Konsultasi: 100%
Kategori: Sangat Baik

C. Rekapitulasi Jumlah Konsultasi Berdasarkan Jenis Layanan Tahun 2025

No	Jenis Konsultasi	Jumlah Pengguna Layanan	Persentase
1	Haji	64	45,71%
2	Keagamaan	18	12,86%
3	Izin Penelitian	17	12,14%
4	Lainnya	24	17,14%
5	Pendidikan	11	7,86%
6	Pernikahan	6	4,29%
Total		140	100%

D. Rekapitulasi Kedatangan Pengguna Layanan Konsultasi Per Bulan Tahun 2025

Bulan	Jumlah Pengguna Layanan
Januari	9
Februari	8
Maret	10
April	8
Mei	15
Juni	20
Juli	11
Agustus	5
September	5
Oktober	11
November	18
Desember	20
Total	140

E. Analisis Hasil Penilaian

Berdasarkan hasil penilaian penanganan konsultasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2025, diperoleh hasil bahwa seluruh layanan konsultasi telah dilaksanakan secara optimal.

Dari total **140 pengguna layanan konsultasi**, seluruhnya telah memperoleh pelayanan dan penyelesaian secara **segera/seketika** sesuai kebutuhan masyarakat. Tidak terdapat konsultasi yang tertunda maupun belum mendapatkan tindak lanjut.

Jenis konsultasi terbanyak adalah bidang **haji sebanyak 64 pengguna layanan (45,71%)**, menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap informasi penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, konsultasi bidang keagamaan, penelitian, pendidikan, pernikahan, dan layanan lainnya juga telah ditangani sesuai prosedur.

Tingkat keberhasilan penanganan konsultasi mencapai **100%**, yang menunjukkan bahwa petugas pelayanan mampu memberikan respon cepat, tepat, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

F. Kesimpulan Penilaian

Hasil penilaian penanganan konsultasi Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta Tahun 2025 memperoleh capaian:

Nilai Kinerja : 100%

Predikat : Sangat Baik

Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan konsultasi telah memenuhi prinsip pelayanan publik yang efektif, responsif, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.